

平成24年6月1日

西宮市長

河野昌弘様

第21期西宮市消費生活審議会

会長 牛田 智

第21期西宮市消費生活審議会 報告 (西宮市の消費者行政の検証と提言)

第21期の西宮市消費生活審議会では、平成22年8月26日の第1回審議会以降、平成24年6月1日の第7回審議会まで、合計7回の会議を行い、西宮市の消費者行政の報告を受けて、その検証を行うとともに、その都度様々な提言を行ってきた。本報告は、その内容を統括的にまとめたものである。それぞれの提言については、それぞれの審議会においてすでに市側にも伝えられたものであり、実現にもつながっているが、それに加え、この報告には長期的展望にたった提言や実現に困難を伴う提言も含まれている。これらは今後の市の行政に反映されることを期待したい。

西宮市の消費者行政は、昭和52年に開設された消費生活センター(当初は「消費者センター、平成13年に現名称)を中心に行われてきている。平成13年には西宮北口(アクタ西宮)に移転し、充実した環境のもとに進められてきている。平成19年3月27日には、第19期の同審議会の提言をもとに、西宮市消費生活条例が制定され、人口48万人を抱える中核市(平成20年より)としてふさわしい体制ともなっている。

近年、消費者トラブルが多様化・複雑化する中、消費生活センターの役割はますます大きくなっている。平成16年には、消費者保護基本法(昭和43年制定)を改正する形で消費者基本法が制定された。これは、それまでの「保護法」が、消費者を保護する対象としていたのに対し、消費者が自立して行動できるように、消費者の権利の尊重及びその自立の支援が行政の責務となっている。さらに、平成21年9月には消費者庁が発足し、全国的な消費者行政の充実が図れることとなった。縦割り行政を打破して、消費者行政の司令塔として、一元的に消費者の利益を第一に考えた施策の遂行が期待されている。

この消費者庁の発足を受けて、国において地方消費者行政活性化基金(以下「基金」と称する)が予算化され、平成21年度から3年間(平成24年度までの4年間に延長された)、各地方自治体の消費者行政に関する新規事業について、補助が為されることとなり、西宮市でもその活用が図られてきた。

このように、全国的に消費者行政は充実の方向にあり、消費者センターが無かった市町村にも設置されてきている。兵庫県でも、平成22年度には全市町に設置された。そのような状況の中でも、従来より西宮市は他市に比べても充実した消費者行政が為されているとすることができる。ただ、消費者被害は多数被害にその特徴があり、今期も全国的に被害が発生した消費者事件に関する報道がなされている。消費者が、地域差なく被害発生の予防・救済を

受けられる必要があり、他市や県、国との連携も重要である。平成 23 年度には、阪神間の 10 市町の消費生活センター（兵庫県生活科学総合センターも含む）が連携した CC10（消費者センターひょうご・こうべ・はんしんネット）が発足し、強化され始めている。西宮市としても、その中において中心的な役割を果たしながら、一層充実した消費者行政が為されることを期待したい。

西宮市の消費者行政は、消費者被害の発生予防と救済のため、啓発活動や相談業務において、具体的に施策が実施されてきており、かなり充実していると評価できる。今後もさらなる充実を図っていただくとともに、消費生活センター以外の部局が所管する施策を含め、消費生活に関する施策の実施状況の洗い出し、整理をして、より一層充実した消費者行政を推進していただきたい。

下記に、審議会での審議をもとに、項目ごとの西宮市の消費者行政への評価と提言を記す。

記

・相談業務

相談件数については、近年は少しずつ減少する傾向にあるが、まだまだ深刻な事案も多く、しっかりした専門知識のもとでの相談業務の遂行が望まれる。相談件数の統計については、新規の件数だけを国民生活センターに届けることから、継続相談の件数は数えてこなかったが、実際には、消費者への対応は複数回に及ぶことも多く、新規件数だけでは現実的ではないとの意見が審議会で出されたため、内部資料としては、新規と継続を併記する形になった。相談の実態を把握する上で重要であるので、継続していただきたい。

従来は、消費生活センターの相談窓口の開設は平日のみであったが、平成 19 年度から土曜日にも開設された。行政機関としては、様々な無理が生じることであるにもかかわらず、土曜日に相談を受け付ける体制になったことは英断であり、極めて意義深い。必ずしも土曜日の相談件数が多いというわけではないが、土曜日にしか相談できない相談者も少なからず存在しているであろうから、今後も続けていただきたい。

・広報活動

消費生活センターのホームページ、市政ニュース（各戸に毎月配布）、宮っ子（各戸に配布される隔月刊の地域情報誌）を通じて、最新の消費者トラブルの情報を提供し、注意喚起するとともに消費生活センターの存在の PR が行われてきた。市政ニュースには、年 3 回消費生活センターからの情報が掲載され、宮っ子では見開き 2 ページを費やして、具体的な情報が載っている。その内容については、吟味された充実したものであり評価できる。ただし、それらを目にする市民には効果的ではあるが、見ようとならない市民も多く、その効果は限定的なものとならざるを得ない。より目を引く工夫なども加え、今後も継続的に情報提供を行っていただきたい。

・啓発活動

従来より出前講座を開催してきており、その回数と受講者数は、平成 21 年度が 113 回・3057

名、平成 22 年度が 112 回・2522 名、平成 23 年度が 101 回・3,499 名であった。そのメニュー（テーマ）も 59 種類と多様であり、講師も消費生活専門家会議に登録するという充実した体制が構築されており、評価できる。

また、消費生活センターが経費を負担するものだけでなく、高齢福祉グループの予算により行われているものも多く、行政の縦割りの弊害がよく言われる中、福祉部門と連携をとって実施していることは望ましいことである。ただし、このような講座の存在が知られなければ、講座開催依頼にもつながらないので、積極的な広報が望まれる。

そのほか、消費者月間における講演会(5月)、消費生活展(11月)などの開催や支援も継続的に行われてきており、今後も様々な活動を通じての情報提供・啓発を行っていただきたい。

・高齢者向けの施策

西宮市消費生活条例では、高齢者や障がい者といった弱者への配慮が求められているが、従来より、湯友講座（銭湯の休憩室で行う高齢者向けの出前講座）などを通じて、啓発活動に努めてきている。しかし、そのような啓発の蚊帳の外にいる高齢者も多い。高齢者や障がい者に対しては、本人だけではなくヘルパーやケアマネージャーなど、周りから支援する方たちを通じての対策も重要である。

第 20 期の審議会からも、ヘルパー向けの研修会が行われる際、そのプログラムの中に、消費者問題に関するものを入れてもらうなどして、消費生活センターから情報提供を定例化できないものかとの提言が為されている。実際に実施もされているが、十分とは言えないので、今後もそのような機会を積極的に作るようにしていただきたい。

・若年層向けの施策

「基金」は、従前の取り組みとは異なる新たな取り組みに対してのみ活用できることから、平成 21 年度から、児童生徒対象の出前講座が行われてきた。これは前期（第 20 期）審議会提言を反映した新たな意義ある取り組みとして評価できるが、市内にある学校数を考えれば、まだまだごく一部にしか実施できていない。審議会においても、学校や PTA に対して十分働きかけをすべきであるとの意見も出されている。若年層への消費者教育は重要であるにもかかわらず、学校現場の多忙な状況から、なかなか困難な状況にはあるが、今後も一層の充実を期待したい。

また、大学と連携をとった、大学生向けの講座の開催が、平成 20 年度から始まった。平成 23 年度には、基金による武庫川女子大学の「大学生活入門」という正規科目（全学学生が選択可能の共通教育科目の一つ）の中に、消費者問題を扱った回を市の出前講座担当者が 3 回（90 分×3）担当する講義が開設された。まだ「基金」が活用できる 24 年度も継続している。「基金」の終了後も継続されることが望ましい。

・市の北部地域での相談業務

西宮市北部（塩瀬・山口地域）は、地理的にも交通の面からも、市の南部地域から離れており、消費生活センターの利用もしにくいことから、本審議会でも、従来より常設的な相談窓口の開設などができないものかとの審議がなされてきた。第 20 期審議会から、臨時の相談窓口を北部地域に設けてはどうかとの提言がなされたが、実現はできていない。臨時の場合はタイムリーな対応ができない、電話で十分対応できるので窓口対応の必要性は低い、とい

った考えもあるが、緊急ではない内容を相談したい、気軽に相談してみたい、といったことに対応することも意味があるので、何らかの方策が求められる。

・「基金」の活用

平成 21 年度から国により予算化された「基金」は次のように活用されてきた。当審議会においても、それぞれについて報告を受けるとともに、その内容について検証し、逐次提案を行ってきた。

1) 設備

平成 21 年度には、相談ブースにパーティションが設置され、よりプライバシーが保たれるようになった。平成 23 年度には、第一学習室の視聴覚設備の高機能化が図られるとともに、図書などが閲覧できるスペースである情報コーナーの改修が行われ、常時放映可能なモニターが設置された。審議会委員からは、現在どのような情報が流されているのか、何分で繰り返されるのかといった説明がほしいとの意見が出された。

これらの設備改修は、相談・啓発業務の手助けになる好ましいことであり、「基金」の意義ある活用であると考えられる。

2) 配布物

平成 22 年にはクリアファイルが若年層に、「悪質商法撃退マニュアル」が市内全戸に配布された。特に後者は、具体的な事例を多く含むものであり、電話機の近くなど、目につきやすい場所に置いておきやすく作られていて、効果的であった。

3) ケーブルテレビ啓発番組作成

消費者被害の実態について、実感をもってもらうべく、手口や被害の状況等をリアルに伝えるようにすることは効果的である。その観点から、平成 22 年度の「基金」予算で、ケーブルテレビで放映する番組が作成された。これは、平成 23 年 2 月 7 日から 13 日までの 1 週間のある決まった複数の時間帯に放映されたもので、ケーブルテレビ加入者（非加入者でも、ケーブルテレビ会社が回線を引き込んでいる集合住宅では無料視聴が可能）が視聴できた。

第 3 回審議会（平成 23 年 3 月 23 日開催）で、この番組を視聴するとともに、その内容および活用方法についての検証・提言を行った。取り上げられたテーマは火災報知器の訪問販売と俳句の雑誌への掲載勧誘に関するものであった。内容的に細かい点に関しては様々な問題点が指摘されたが、わかりやすく作られており、活用が図られるべきであるとの意見であった。

放映終了後は、VHS および DVD により活用するとのことであったが、審議会においてダビングして広く配布してはどうかとの意見が出され、市側が制作会社より許可を得ることができてこのことが実現された。また、出前講座実施の前後の待ち時間に、設備がある会場ではこの DVD を流してはどうかとの意見が出された。

平成 24 年 4 月には、ケーブルテレビでの西宮市政を PR する番組枠で、消費者トラブルの具体例と西宮市消費生活センターの紹介が為された（市独自予算）。センターの改修した設備がさっそく映像化され、また、内容的にもわかりやすく、丁寧に制作されており、評価できる。

ただ、このような映像資料は、いかに見てもらうかが重要であり、センターに設置された展示ケース内のモニター装置も、不特定多数が見られるような環境には無い。市のホームページを通じてインターネット上でも見るできるので、その広報を充実させることが期

待される。

今後も、未公開株事案等にみられる劇場型勧誘など、手口がますます巧妙化している現状に対応していくため、リアルに伝えるなど、より効果的な工夫を伴うこのような映像等を利用した啓発はますます必要であると考えられる。

4) 相談員レベルアップ研修補助

「基金」の目的の一つに、相談員のレベルアップがあった。西宮市も、それを活用し、国民生活センター等での研修に相談員を派遣してきた。消費者問題が多様化・複雑化するとともに、法改正や裁判例ほか消費者契約や消費者被害に関する新たな事情や情報が増加している現状において、相談員の知識・経験は極めて重要であり、この研修は有効であったと考えられる。「基金」が終了する平成 25 年度以降も続けるには、予算的裏付けが無いことで困難となることが考えられるが、近地でのブラッシュアップの機会を CC10 等の活動の中で行う、相談員どうしの情報交流を密にできるような機会を作るなど、幾ばくかの予算を市としてつけるなりして、相談員のレベル向上には常時努めていただきたい。

第 21 期西宮市消費生活審議会の経緯

第 1 回審議会 < H22 年 8 月 26 日(木) >

第 21 期審議会の審議テーマについて

第 2 回審議会 < H22 年 11 月 17 日(水) >

西宮市消費者行政の現状と今後の展望について

第 3 回審議会 < H23 年 3 月 23 日(水) >

西宮市の消費者行政について(前回の審議会以降の進展の検証と今後に向けての提案)

第 4 回審議会 < H23 年 6 月 3 日(金) >

西宮市の消費者行政について(前回の審議会以降の進展の検証と今後に向けての提案)

第 5 回審議会 < H23 年 10 月 24 日(月) >

西宮市の消費者行政について(前回の審議会以降の進展の検証と今後に向けての提案)

第 6 回審議会 < H24 年 3 月 22 日(木) >

西宮市の消費者行政について(前回の審議会以降の進展の検証と今後に向けての提案)

第 7 回審議会 < H24 年 6 月 1 日(金) >

西宮市の消費者行政について(前回の審議会以降の進展の検証と今後に向けての提案)

第 21 期西宮市生活審議会報告について

第 21 期西宮市消費生活審議会委員 < 括弧内は就任期間 >

岩浅 敬由 (H22.7.1 ~ H23.3.31)

牛田 智 (H22.7.1 ~ H24.6.30) < 会長 >

桂 隆 (H23.4.1 ~ H24.6.30)

北村 純子 (H22.7.1 ~ H24.6.30)

津田 裕子 (H22.7.1 ~ H24.6.30)

林 佳子 (H22.7.1 ~ H24.6.30) < 副会長 >

藤田 久子 (H22.7.1 ~ H24.6.30)

山内 允雄 (H22.7.1 ~ H23.5.16)

弓矢 東亜子 (H22.7.1 ~ H24.6.30)